

# СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ

*Андреева Ольга Вадимовна  
Кандидат экономических наук,  
ФГАО ВПО «Казанский (Приволжский)  
федеральный университет»*

*Камалетдинова Римма Ильсуровна  
Студент магистратуры,  
ФГАО ВПО «Казанский (Приволжский)  
федеральный университет»*

*В статье представлено банковское розничное обслуживание, перспективы его развития. Приведены тенденции развития привлеченных и размещенных средств банков, а также выявлены факторы, влияющие на банковский розничный бизнес и предложены пути их решения.*

**Ключевые слова:** *розничное банковское обслуживание, депозиты и кредиты физических лиц, привлеченные и размещенные средства банков, пластиковые карты.*

\* \* \* \* \*

Розничное банковское обслуживание - самостоятельное направление банковской деятельности, связанное с предоставлением стандартных услуг массовому потребителю, которое является одним из центральных сегментов деятельности банка. Невысокий уровень охвата финансовыми услугами граждан страны говорит о том, что розничное банковское обслуживание довольно перспективный сегмент. Вопреки ужесточению регулирования, розничное банковское кредитование постоянно развивается, продолжая свой рост, и его основные рычаги - стремление банков за преимущественно качественных заемщиков и остатки неудовлетворенного спроса [9].

Структура портфеля розничных кредитов указывает на то, что рынок перенасыщен короткими дорогими продуктами и отдален от периода зрелости. Чуть менее половины – 48% совокупного розничного портфеля составляют нецелевые кредиты наличными [3]. По мнению аналитиков, вскоре основными направлениями банковской розницы станут ипотека, кредитные карты и кредитование наличными. Однако, несмотря на то, что банковская розничная

сфера не достигла своего пика, наблюдается уверенное развитие и совершенствование обслуживания физических лиц банками. Включая с января 2012 г. можно отметить средний ежегодный прирост вкладов населения в российских банках на уровне 52,36%, и также определяется прирост депозитов в иностранной валюте – 98,3%. В период с 2012 по 2015 гг. в российской банковской системе наблюдается устойчивый рост портфеля вкладов физических лиц, суммарный объем денежных средств населения в банках достиг в январе 2015 г. 18552 млрд. рублей [5]. Увеличению депозитного портфеля банков способствует то, что кредитные организации стараются предоставлять своим клиентам максимально выгодные и удобные условия для вкладов. На банковском розничном рынке кредитные организации предоставляют свои услуги, с уставным капиталом не менее 300 млн. рублей [2]. Банки, не увеличившие свой уставной капитал, не могут оформлять вклады. Так же укреплению доверия среди населения к банкам способствует правительство, предложившее не облагать налогом доход физических лиц по рублевым депозитам, при условии, что процентная ставка не будет превышать 18,25% годовых [1]. Поддержанию стабильности банковской системы способствовало и увеличение максимальной суммы страхового покрытия вкладов в кредитных организациях с 700 тысяч до 1,4 млн. рублей. У клиентов появилась уверенность в сохранении своих вкладов. Данная мера позволяет уклониться от панического спроса, и как следствие снятия со счетов банков средств клиентами.

Наибольший объем депозитов среди населения России составляют вклады до востребования и вклады на срок от 1 года до 3 лет. Вклады до востребования имеют стабильный положительный темп прироста, благодаря заключению договоров с новыми клиентами по оплате заработной платы через вкладные счета, оформленные пластиковыми картами. Наибольший объем среди вкладов по срочности занимают депозиты от 1 года до 3 лет. Это комментируется тем, что постепенно снижается ключевая ставка, повышается доверие клиентов к банковской системе, так как присутствуют система страхования вкладов, государственная поддержка, и предоставляются более выгодные условия для размещения долгосрочных вложений.

Несмотря на трудности в экономическом положении России, в 2015 г. кредитные организации сохранили устойчивое положение, удержав лидирующие позиции по вкладам физических лиц. В рейтинге по объему вкладов физических лиц с 1 января 2014 г. по 1 января 2015 г. сохранили свои места такие кредитные организации как «Сбербанк России», «ВТБ 24», «Альфа-Банк» и «Газпромбанк», увеличив объем денежных средств на депозитах на 5,45%, 12,84%, 30,65%, 26,71% соответственно. «Райффайзенбанк» уступил позицию «Россельхозбанку», заняв в данном рейтинге 6 место. «Промсвязьбанк» в 2015 г. обогнал на одну позицию «Хоум Кредит Банк», заняв при этом 8 место. «Ханты-Мансийский банк Открытие» занял в рейтинге 10 место, поднявшись на 24 позиции, увеличив вклады физических лиц на 160,54%.

Как и по вкладам, по кредитам, предоставленным физическим лицам наблюдается положительная динамика: у «Сбербанка России» - 18,75% за год, у «ВТБ 24» - 13,87% за год, данные кредитные организации оставили позади себя «Газпромбанк», «Россельхозбанк», «Альфа-Банк» и «Росбанк».

Наибольшее количество кредитов, предоставленных кредитными организациями населению в период с 2012 г. по 2015 г. стабильно растет и составило: на 1 января 2012 г. – 5551 млрд. рубль, в суммарном выражении, больше всего кредитов было выдано в 2015 г. – 127235 млрд. рублей. По сравнению с первым кварталом 2014 г., в первом квартале 2015 г. банки выдали кредиты на 4347 млрд. рублей больше.

Одним из важнейших направлений розничного банковского обслуживания являются кредитные карты. Лидеры рынка кредитных карточек наращивают свой портфель на **70-80%**. Однако, несмотря на рост данного сегмента рынка, присутствует большой резерв, так как кредитными картами пользуются только **17%** физических лиц. Большинство кредитных организаций привлекают лояльных заемщиков, делая упор на зарплатных проектах. Благодаря этому, риски в условиях макроэкономической ситуации минимизируются. Самый востребованный способ выдачи заемных средств - использование кредитных карточек. Положительная динамика пластиковых карт начинает прослеживаться с **2008** г. В **2014** году рынок кредитных карт увеличился с **994,1** млрд рублей до **1,17** трлн рублей, что составляет **18%**. В **2015** г. годовой прирост ожидается на уровне **19%**, примерно **1,4** трлн рублей. Из-за меняющихся в сторону увеличения тарифов на кредитные карты, банки предпочитают тщательнее проверять своих заемщиков или иметь дело с уже проверенными, постоянными клиентами и предлагать им более выгодные условия.

В целом, за **2013 - 2015** гг. прослеживается благоприятная ситуация для российских банков, хотя и есть незначительные вектора в сторону снижения.

За **2014** г. активы банковского сектора выросли на **35,2%** и на **01.01.2015** г. составили **77662** млрд. рублей. Активный рост кредитного портфеля банков продолжился и в настоящее время. Кредиты, предоставленные физическим лицам, за **2014** г. увеличились на **13,8%**. Подверглась снижению за **2014** г. на **40,7%** прибыль банковского сектора. Основным фактором снижения стал прирост созданных резервов банками на возможные потери, которые увеличились на **42,2%**. Прирост клиентских средств за **2014** г. произошел за счет увеличения депозитов населения на **9,4%** и составил **25,5%**.

В настоящее время кредитные организации для увеличения доходности и сохранения финансовой стабильности ориентированы на клиентов, выстроив с ними долгосрочные отношения, однако, располагая при этом критической массой клиентов и операций. Банк должен обладать не только разветвленной сетью продаж, но и продвинутыми интернет-технологиями, контактными центром, позволяющим своим клиентам выполнять любые операции, а также свободно пользоваться мобильным банкингом. Все это позволит кредитным организациям достичь максимальной стоимости своего бизнеса. Такой механизм для роста прибыли, как значительное количество клиентов со средними доходами будет наиболее ценным критерием для банка в данной экономической ситуации.

По причине замедления темпов экономики, банку необходимо увеличивать свой кредитный портфель на долгосрочную перспективу за счет предоставляемых автокредитов и жилищной ипотеки. Вопрос об информировании населения занимает не последнюю роль: нет большой уверенности в «витрине» залогового имущества, нехватка в информации о специальных программах от производителей автомобилей, с которыми сотрудничает банк, а также о программе господдержки автокредита [7].

Несмотря на увеличение банковского розничного рынка услуг, необходимо обратить внимание на ряд проблем, с которыми постоянно сталкиваются кредитные организации в современных условиях: снижение показателя эффективности размещенных средств физических лиц за последний год и увеличение просроченной задолженности по кредитам.

Кредитным организациям необходимо постоянно оценивать предпочтения своих клиентов в целевых для него сегментах и принимать решение об изменении продуктовой стратегии по депозитам, преобразив при этом продуктовую линейку. Основной принцип ее формирования - оптимизация

продуктовых предложений, для упрощения выбора продукта, необходимого именно для данного клиента.

С целью поддержания рационального уровня кредитования при сохранении приемлемого уровня потерь необходимо делать упор на работе с теми сегментами, которые обладают низким уровнем риска. Это могут быть, к примеру, действующие клиенты, которые уже зарекомендовали себя в качестве постоянных пользователей того или иного, не обязательно кредитного, продукта.

Банкам необходимо выбрать для себя наиболее приемлемый вариант возврата просроченной задолженности, в частности, не ужесточать меры за просроченную задолженность, а реструктурировать кредиты или предоставить отсрочку платежей. Не удастся добиться положительных результатов, повышая кредитную нагрузку, увеличивая штрафы за просроченные платежи. Данный способ может стимулировать к более аккуратному внесению платежей тех заемщиков, которые в состоянии погашать кредит в соответствии с договором, но относятся к своим кредитным обязанностям недостаточно внимательно. В этом случае риск выплаты высокого штрафа может сыграть дисциплинирующую роль и поможет увеличить ответственность клиента. Если же у заемщика нет возможности для выплаты кредита, штраф не поможет.

Добросовестным заемщикам, которые столкнулись со сложностями в выплате кредита в связи с изменившимся финансовым состоянием, банк также может предложить программу реструктуризации займов (уменьшить величину ежемесячного платежа по кредиту, увеличив его срок). Решения должны приниматься по итогам повторного андеррайтинга заемщика, каждое обращение - анализироваться на кредитном комитете.

Кроме того, способствует наращению клиентов и расширению предлагаемых кредитных продуктов проведение анализа клиентской базы на постоянной основе. Все это позволит банку сохранить и увеличить долю на рынке розничного банковского обслуживания [11 с.305].

В условиях нестабильной экономики, кредитным организациям следует с одной стороны, ужесточать требования к заемщикам, с другой - усиливать работу в сфере привлечения своих клиентов. Для увеличения притока клиентов, банкам следует повысить качество обслуживания, развивать каналы продаж и оптимизировать процессы кросс-продаж. Одновременно с данными мерами, банк может сократить издержки на обслуживание уже существующих клиентов, благодаря автоматизации call-центров и развития дистанционных каналов: развитие мобильного банкинга и интернет-банкинга, сети терминалов, банкоматов, и относительно новых способов - социальных сетей. Направление интернет банкинга широко развивается в России. Количество клиентов, пользующихся услугами интернет-банкинга возрастет в 2-3 раза. Доля банковских транзакций, которые совершаются через глобальную сеть, составляет 20% от общего количества банковских операций [8].

Данные меры являются благоприятными факторами для качественного развития розничного банковского обслуживания. Так, по мнению 25% россиян, универсальный банк должен быть технологичным и современным (в основном это пользователи банковских услуг в возрасте от 25 до 34 лет), а 19% граждан считают, что у такого банка должны быть удобные сайт и онлайн-обслуживание (клиенты от 18 до 24 лет – 35%) [4].

С улучшением качества услуг возрастает спрос на качественные банковские продукты со стороны материально обеспеченных частных клиентов. Для этого банки в дальнейшем могут совершенствовать свое розничное обслуживание, внедрять и развивать направление **Private Banking** - комплексное индивидуальное банковское обслуживание состоятельных частных клиентов,

которое базируется на предоставлении инвестиционных и трастовых услуг в сочетании с широким ассортиментом банковских и нефинансовых услуг [10 с.9].

Таким образом, несмотря на нестабильную экономическую и финансовую ситуацию в стране, по итогам 2015 г. ожидается прирост розничного банковского кредитования на 10–12%, что значительно ниже темпов двухгодичной давности [6]. Однако розничный банковский сектор постоянно развивается, приглашая на рынок все больше клиентов, модернизируя и расширяя линейку предлагаемых услуг. Темпы розничного банковского обслуживания на сегодняшний день продолжают расти, что достигается за счет государственной поддержки и ориентирования кредитными организациями на более востребованные услуги на выгодных, удобных условиях как для банков, так и для населения. В 2015 г. из-за жесткой конкуренции кредитных организаций за привлечение клиентов, увеличения размера уставного капитала банков, увеличения страхового покрытия вкладов граждан, ужесточению требований со стороны Банка России, на розничном банковском рынке останутся только надежные, стабильные кредитные организации с программами на «завоевание клиента», а не продвижение продукта.

---

#### Список использованных источников

---

1. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 05.08.2000г., №117-ФЗ (ред. от 02.05.2015г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: Федеральный закон РФ от 02.12.1990г., № 395-1 – ФЗ (ред. от 20.04.2015г.) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
3. Аналитический департамент Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]: Розничный кредитный портфель, 2014.-Режим доступа: <http://arb.ru>
4. Банковские новости, банки, кредиты, вклады, работа в банке [Электронный ресурс]: Уроки банковской аналитики, 2014. - Режим доступа: [www.bankir.ru](http://www.bankir.ru)
5. Годовой отчет Банка России [Электронный ресурс] – режим доступа [http:// www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)
6. Центральный банк Российской Федерации ожидает роста розничного кредитования в 2015 году Информационный портал. – Режим доступа <http://tass.ru>
7. Быстров С.А. Розничный банковский бизнес и потребительский кредит / Быстров С.А. // Банковские услуги. – 2009. – № 11. 7 С.
8. Логвинов М. Клиенты банков боятся Интернета / М. Логвинов // Деловой еженедельник «Компания». - 2010. - № 517.
9. Носкова Е. Банки идут на охоту / Носкова Е. // Российская Бизнес-газета.-2014.- №956 (27)
10. Белоглазова Г. Н. Банковское дело: розничный бизнес: учебное пособие / Под редакцией Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – М.: КНОРУС, 2010.
11. Гурьянов С.А. Маркетинг банковских услуг/ С.А. Гурьянов. М.: ЭКМОС, 2003. 249 С.

\* \* \* \* \*

## The current state of retail banking in Russia

O.V. Andreeva, R. I. Kamaletdinova

*The article presents a retail banking service, its development prospects. Given the trend of attracted and placed funds of banks, and also identified the factors influencing the bank's retail business and proposed solutions.*

*Keywords: retail banking, deposits and loans to individuals, investment and borrowing of banks, credit cards.*